

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Keluhan (complaint) adalah perilaku customer yang disebabkan kekecewaan terhadap aplikasi yang digunakan. Baik itu perusahaan jasa maupun aplikasi pasti pernah mengalami keluhan customer. Namun terkadang perusahaan kurang mengerti mengenai masalah keluhan customer padahal keluhan customer adalah hal yang penting. karena jika di tangani dengan baik akan berpengaruh pada negative *word-of-mouth* (kou and loh, 2006). Perilaku keluhan sendiri sangat erat dengan kepuasan customer yang menjadi tujuan utama semua perusahaan karena akan mempengaruhi Aplikasi yang berjalan dan juga pemberitaan baik (*word-of-mouth*) tentang perusahaan.

Namun perilaku *complainer* cukup complex karena tidak hanya ada customer yang melakukan keluhan apapun kondisi aplikasi yang diterimanya tapi tetap berlaku sesuai dengan customer pada umumnya. banyak sekali keluhan yang dikeluhkan oleh customer mulai dari layanan, promosi yang tidak sesuai, customer yang tidak ramah, dll. Jika di tarik dari kesimpulan maka yang terjadi adalah apa yang dijanjikan oleh *provider* tidak terpenuhi sehingga membuat customer mengalami kekecewaan. Yang menarik adalah bagaimana jika customer tersebut tidak melakukan keluhan dan hanya melakukan dan terus menyebarkan berita mengenai keluhan mereka? Bagaimana jika mereka melakukan *exit* strategi ? bagaimana jika mereka tidak melakukan *exit* strategi namun tidak juga mendapat *recovery* yang mereka harapkan ? masalah masalah tersebut akan menjadi terlambat ditangani jika tidak adanya media penyalur keluhan yang benar – benar baik dari pihak *provider*. Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada perbedaan reaksi konsumen yang mengalami kegagalan aplikasi jika dilihat dari promosi, sehingga nantinya akan membuat para manajemen berpikir ulang apakah yang mereka lakukan

sekarang akan menjadi sebuah data seles yang memuaskan atau menjadi data complain customer yang melakukan exit di masa depan.

## 1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana cara menganalisis dan merancang prototipe *business intelligence* data complain customer aplikasi Revolution Inpayment (Ovo) pada bagian personalia PT. VISIONET INTERNASIONAL di Kota Pangkalpinang ?
- b. Bagaimana cara mengimplementasikan aplikasi prototipe *business intelligence* data complain customer aplikasi Revolution Inpayment (Ovo) dengan konsep business intelligence?
- c. Bagaimana merancang prototipe berorientasi objek dengan *UML* ?

## 1.3 Batasan Masalah

Agar tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka batasan masalah meliputi :

- a. Penelitian ini di lakukan pada bagian personalia umum PT. VISIONET INTERNASIONAL di Kota Pangkalpinang.
- b. Tidak membahas masalah kekecewaan customer tentang barang atau jasa tetapi hanya mengelola data complain customer yang ada.
- c. Dalam aplikasi ini yang dibahas adalah BUSINESS INTELLIGENCE pada data complain customer pada PT.VISIONET INTERNASIONAL DI KOTA PANGKALPINANG.

## 1.4 Maksud dan Tujuan Kerja Praktek

- a. Membangun sebuah aplikasi untuk mengolah data complain customer di bagian personalia umum PT. VISIONET INTERNASIONAL dengan konsep business intelligence.

- b. Membangun suatu prototipe data complain customer yang mudah di akses dan lebih praktis digunakan.
- c. Agar dapat mempermudah dalam proses data complain costumer dan penilaiannya.
- d. Mengelola data complain customer agar lebih struktur.
- e. Dapat menghasilkan laporan pendataan costumer secara rinci dan cepat kepada pimpinan.

## 1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan menjadi 3 (tiga bagian utama)

yaitu :

- a. Model FAST (*Framework for the Application of Sytem Thinking*) dalam penelitian ini penulis mengembangkan perangkat lunak dengan konsep business intelligence yang terdiri dari beberapa fase yaitu :

- 1) *Scope Definition* (Definisi Lingkup)
- 2) *Problem Analysis* (Analisa Permasalahan)
- 3) *Requirements Analysis* (Analisa Kebutuhan)
- 4) *Logical Design* (Desain Logis)
- 5) *Decision Analysis* (Analisis Keputusan)
- 6) *Physical Desingn* (Desain fisik dan integrasi)
- 7) *Testing* (Pengujian)

- b. Metode berorientasi objek

Suatu metode object yang menangkap struktur statis dari sistem dengan menggambarkan objek yang berada dalam sistem tersebut. Metode berorientasi objek lebih mendekati kearah yang lebih nyata,

dan di lengkapi dengan penyajian grafis dari sistem yang bermanfaat untuk komunikasi dengan pengguna dan pembuatan dokumentasi struktur dari sistem.

c. *Tools*

*Tools* yang digunakan berupa UML (*Unified Modelling Language*) terdiri dari *usecase diagram* dan *deployment diagram* yang berfungsi sebagai desain logis dan desain fisik dari sistem yang akan dirancang sehingga dengan *tools* ini mampu memperlihatkan garis besar yang akan di bangun.

## 1.6 Sistematika Laporan Kerja Praktek

Secara garis besar penulisan pelaporan kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumus dan batasan masalah, manfaat dan tujuan penulisan metode penelitian yang dihadapi, tujuan penulisan dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan tentang teori yang berhubungan dengan topik yang ada, teknik analisis yang digunakan serta teori yang berhubungan dengan bahasa pemrograman yang digunakan.

### **BAB III TINJAUAN ORGANISASI**

Bab ini berisi akan menguraikan tentang awal mula berdirinya PT. VISIONET INTERNASIONAL di Kota Pangkalpinang, bidang pekerjaan di visi tempat kuliah praktek, dan struktur organisasi PT. VISIONET INTERNASIONAL di Kota Pangkalpinang.

## **BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM**

Dalam bab ini akan menguraikan tentang proses bisnis, *activity diagram*, analisa keluaran, analisa masukan, indentifikasi kebutuhan, use case diagram, deskripsi *use case*, *ERD (Entity Relationship Diagram)*, transformasi *ERD* ke *LRS*.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bagian akhir penulisan yang diambil dari pelaksanaan dan pembahasan kuliah praktek serta saran-saran yang dikemukakan.

